

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PENANGANAN STUNTING INTERVENSI  
GIZI SPESIFIK KELURAHAN MANTUIL KECAMATAN  
BANJARMASIN SELATAN KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Program Studi Administrasi Publik**

**Oleh :**

**Khusnul Khatimah**

**Nim :1910411220034**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PENANGANAN STUNTING INTERVENSI GIZI  
SPESIFIK KELURAHAN MANTUIL KECAMATAN BANJARMASIN  
SELATAN KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Khusnul Khatimah Nim : 1910411220034  
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 27 Februari 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si)

NIP. 197706012002121001

b. Sekretaris

(Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si)

NIP. 197303132003121001

c. Anggota

(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP)

NIP. 197912262003122001



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

197301221998021001

Banjarmasin, 27 Februari 2023

Koordinator Program Studi

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 27 bulan Februari tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0984/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 23 Februari untuk menguji skripsi :

Nama : Khusnul Khatimah  
NIM : 1910411220034  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Penanganan Stunting Intervensi Gizi Spesifik Kelurahan Mantuil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 10.30 wita s/d selesai  
Nilai : 81 (A)  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 27 Februari 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, (Khusnul Khatimah)

1. ketua : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si (H. M. Nur Iman Ridwan)
2. Sekretaris : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si (Sidderatul Akbar)
3. Anggota : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP (Hj. Aulia)

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewa, S.Sos, M.Si  
NIP 197506161999032002

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khusnul Khatimah  
NIM : 1910411220034  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 21 April 2001  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Penanganan Stunting Intervensi Gizi Spesifik Kelurahan Mantuil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin*" merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 27 Februari 2023

Yang Membuat Pernyataan



Khusnul Khatimah

NIM. 1910411220034

## ABSTRAK

**Khusnul Khatimah, 1910411220034. “Kualitas Pelayanan Penanganan Stunting Intervensi Gizi Spesifik Kelurahan Mantuil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin”. Di bawah bimbingan M. Nur Iman Ridwan.**

Banyaknya jumlah balita yang mengalami stunting di Kelurahan Mantuil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin dijadikan sebagai wilayah zona merah yang terindikasi yang mengalami stunting paling banyak di Kota Banjarmasin sehingga dijadikan sebagai lokus penanganan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam penanganan stunting intervensi gizi spesifik di Kelurahan Mantuil serta faktor penghambat dalam proses penanganan stunting intervensi gizi spesifik di Kelurahan Mantuil.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisa kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, dipilih dari 12 indikator menjadi 6 indikator yang di prioritaskan dalam Standar Pelayanan Publik menurut UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu : a) Prosedur pelayanan b) Waktu penyelesaian c) Biaya pelayanan d) Produk pelayanan e) Sarana dan prasarana f) Kompetensi petugas pelayanan. Prosedur pelayanan dalam penanganan stunting intervensi gizi spesifik cukup mudah dan tidak berbelit-belit. Waktu penyelesaian pelayanan dalam penanganan stunting intervensi gizi spesifik cepat dan tanggap. Biaya pelayanan penanganan stunting intervensi gizi spesifik tidak dipungut biaya. Produk pelayanan yang diberikan sudah baik. Sarana dan prasarana sudah lumayan lengkap dan memadai. Kompetensi petugas pelayanan yang sudah bagus dan kompetitif. Faktor penghambat dalam penanganan stunting intervensi gizi spesifik yang ada di Kelurahan Mantuil adalah : (1) Kurang nya pengetahuan ibu mengenai kesehatan dan gizi sebelum dan pada masa kehamilan, serta setelah ibu melahirkan (2) Terbatasnya penunjang layanan kesehatan (3) Jamban dan sungai yang kurang bersih(4) Angka Kemiskinan Yang Tinggi.

Saran penelitian adalah untuk memperhatikan para ibu mengenai penerapan pengetahuan yang telah disampaikan, untuk menambah alat transportasi yang dapat menjangkau daerah terpencil, memenuhi ketersediaan air bersih, memastikan pada pelaksanaan program PKH tepat sasaran, Kepada peneliti selanjutnya untuk lebih mengkaji hubungan stunting dan status ekonomi yang ada di Kelurahan Mantuil.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Stunting, Intervensi Gizi Spesifik.**

## ABSTRACT

**Khusnul Khatimah, 1910411220034. “Service Quality for Stunting Handling Specific Nutrition Intervention, Mantuil Village, South Banjarmasin District, Banjarmasin City”. Under the guidance of Mr. M. Nur Iman Ridwan.**

The large number of toddlers experiencing stunting in Mantuil Village, South Banjarmasin District, Banjarmasin City is used as a red zone area which indicates that the most stunted are in Banjarmasin City so that it is used as a locus of treatment. This study aims to determine the quality of service in handling specific nutrition intervention stunting in the Mantuil Village and the inhibiting factors in the process of handling specific nutrition intervention stunting in the Mantuil Village.

This study uses qualitative methods with qualitative descriptive research. Data collection techniques by means of interviews, observation, and documentation. Data analysis used qualitative analysis, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions.

Based on the research results, selected from 12 indicators to 6 indicators prioritized in Public Service Standards according to Law No. 25 of 2009 concerning Public Services, namely: a) Service procedures b) Completion time c) Service fees d) Service products e) Facilities and infrastructure f) Competence of service personnel. Service procedures in handling stunting with specific nutritional interventions are quite easy and straightforward. Service completion time in handling specific nutrition intervention stunting is fast and responsive. There is no charge for stunting management services for specific nutrition interventions. The service products provided are good. Facilities and infrastructure are quite complete and adequate. Competence of service officers who are already good and competitive. The inhibiting factors in the handling of specific nutritional intervention stunting in Mantuil Village are: (1) Lack of maternal knowledge regarding health and nutrition before and during pregnancy, and after the mother gives birth (2) Limited health service support (3) Poor latrines and rivers less clean (4) High Poverty Rate.

The research suggestions are to pay attention to mothers regarding the application of the knowledge that has been conveyed, to add transportation means that can reach remote areas, to fulfill the availability of clean water, to ensure that the implementation of the PKH program is on target. For future researchers to further examine the relationship between stunting and existing economic status in the Village of Mantuil.

**Keywords: Service Quality, Stunting, Specific Nutrition Intervention.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kami persembahkan kehadiran Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian program S.1 Administrasi Publik yang diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan dengan judul skripsi “Kualitas Pelayanan Penanganan Stunting Intervensi Gizi Spesifik di Kelurahan Mantuil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin”.

Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan mendoakan penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.,Sc. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Bapak Dr. Mahyuni, S.Sos.,M.AP. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
6. Bapak Dr. Nasrudin, S.Pd.,M.Sc. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.



7. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
8. Bapak M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi kelancaran dan perbaikan skripsi ini.
10. Ibu Hj. Aulia, S.Sos.,M.AP. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi kelancaran dan perbaikan skripsi ini.
11. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos., M.A.P. selaku Dosen Penasehat Akademik.
12. Seluruh Dosen Pengajar dan Pegawai Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
13. Seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.
14. Teman-teman yang telah ikut serta membantu dan memberikan dukungan, semangat selama penyusunan skripsi.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu persatu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis mengucapkan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada mereka yang telah memberikan andilnya sampai skripsi ini dapat



diselesaikan. Penulis hanya dapat memberikan doa semoga kebaikan tersebut dibalas oleh Allah Swt dengan pahala yang berlipat ganda. Susunan penelitian skripsi ini sudah dibuat dengan sebaik-baiknya, namun tentu masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penulis berharap kepada pembaca untuk memberikan masukan dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 31 Mei 2022

Penulis

Khusnul Khatimah

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Konsep Pelayanan.....	14
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	16
2.3.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	18
2.3.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	23
2.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	25
2.3.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	27
2.3.5 Standar Pelayanan Publik .....	30
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	33
2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	33
2.4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	37
2.5 Stunting.....	38
2.5.1 Definisi Stunting .....	38
2.5.2 Faktor Penyebab Stunting.....	39
2.5.3 Dampak Stunting .....	44
2.5.4 Pencegahan Stunting .....	44
2.6 Kerangka Pemikiran .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>49</b>
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian.....	49

3.2	Fokus Penelitian .....	49
3.3	Lokasi.....	49
3.4	Informan Penelitian.....	51
3.5	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6	Teknik Analisis Data .....	53
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>55</b>
4.1	Gambaran Umum Kota Banjarmasin.....	55
4.1.1	Sejarah Kota Banjarmasin .....	55
4.1.2	Kondisi Wilayah.....	55
4.1.3	Letak Geografis .....	56
4.1.4	Visi dan Misi .....	57
4.1.5	Penduduk.....	58
4.2	Gambaran Umum Kecamatan Banjarmasin Selatan.....	59
4.2.1	Luas Wilayah.....	59
4.2.2	Letak Geografis .....	60
4.2.3	Letak Astronomis .....	61
4.2.4	Kondisi Tanah .....	61
4.2.5	Keadaan Penduduk .....	61
4.3	Gambaran Umum Kelurahan Mantuil.....	61
4.3.1	Sejarah Kelurahan Mantuil.....	61
4.3.2	Letak Geografis .....	62
4.3.3	Penduduk.....	62
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
5.1	Hasil Penelitian.....	66
5.1.1	Kualitas Pelayanan Penanganan Stunting Intervensi Gizi Spesifik Kelurahan Mantuil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin. ....	66
5.1.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Penanganan Stunting Intervensi Gizi Spesifik Kelurahan Mantuil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin. ....	90
5.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	95
5.2.1	Kualitas Pelayanan Penanganan Stunting Intervensi Gizi Spesifik Kelurahan Mantuil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin. ....	96
5.2.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Penanganan Stunting Intervensi Gizi Spesifik Kelurahan Mantuil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin. .	105
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>109</b>

6.1	Kesimpulan .....	109
6.2	Saran .....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>112</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>114</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Anak Yang Mengalami Stunting Di Wilayah Zona Merah Kota Banjarmasin Bulan Februari 2022.....	6
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	51
Tabel 4.1.Luas Wilayah & Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2021.....	59
Tabel 4.2.Luas Wilayah 12 Kelurahan di Banjarmasin Selatan.....	60
Tabel 4.3.Batas-batas Wilayah Kelurahan Mantuil.....	62
Tabel 4.4 Penduduk di Kelurahan Mantuil.....	62
Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan Masyarakat di Kelurahan Mantuil.....	63
Tabel 4.6 Mata Pencaharian Masyarakat di Kelurahan Mantuil.....	63
Tabel 4.7 Prasarana dan Sarana Kesehatan di Kelurahan Mantuil.....	65
Tabel 5.1 Matriks Penelitian.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Interaktif (Miles dan Huberman, 1992).....	54
Grafik 4.1 Mata Pencaharian Masyarakat di Kelurahan Mantuil.....	65
Gambar 5.1 Penimbangan Berat Badan dan Pengukuran Tinggi Badan Pada Balita .....	67
Gambar 5.2 Pemberian konseling kepada orang tua tentang pemberian makanan.....	73
Gambar 5.3 Pemberian makan tambahan (PMT) kepada balita stunting.....	78
Gambar 5.4 Dalam mendorong pemberian ASI Eksklusif.....	84
Gambar 5.5 Jamban di daerah Mantuil.....	93
Gambar 5.6 Penggunaan Air Sungai Untuk Mencuci Piring dan Mandi.....	93

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	108
Lampiran 2 Pedoman Observasi.....	111
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Dari Kesbangpol.....	113
Lampiran 4 Dokumentasi.....	114
Lampiran 5 Data Stunting se Kota Banjarmasin 2021.....	125
Lampiran 6 Data Stunting Kelurahan Mantuil 2022.....	126
Lampiran 7 Data Stunting Kelurahan Kelayan Selatan 2022.....	128
Lampiran 8 Data Stunting Kelurahan Kelayan Barat 2022.....	129
Lampiran 9 Data Stunting Basirih Selatan 2022.....	130
Lampiran 10 Data Stunting Kelurahan Pekauman 2022.....	131